

## ABSTRAKSI

### “TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PRIMA PADA PT. BPRS HARTA INSAN KARIMAH KANTOR CABANG SURAKARTA”

SEPTYAS DWI ASTUTI

F3613060

Ketatnya persaingan dunia perbankan saat ini, tidak hanya terjadi pada bidang variasi produk dan *pricing*, tetapi juga terjadi pada persaingan jasa pelayanan bank. Bisnis perbankan merupakan suatu bisnis yang bergerak pada bidang jasa. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan, bank harus mampu melayani nasabah secara maksimal. Pelayanan prima (*excellent service*) merupakan suatu layanan dalam melayani kebutuhan pelanggan dengan sebaik mungkin.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan program pelayanan prima (*excellent service*) pada PT. BPRS Harta Insan Karimah Kantor Cabang Surakarta serta bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan prima (*excellent service*) pada PT. BPRS Harta Insan Karimah Kantor Cabang Surakarta. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif yang bertujuan melukiskan fakta atau karakteristik populasi tertentu secara faktual dan cermat. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan yaitu melalui magang, observasi, sampling, dokumentasi, kuesioner, wawancara, dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT.BPRS Harta Insan Karimah Kantor Cabang Surakarta tidak hanya menerapkan Lima Pilar Perusahaan. Akan tetapi, Budaya Kerja Perusahaan serta Nilai yang terkandung didalamnya inilah yang menjadi dasar dalam menjalankan kegiatan perbankannya. Adapun saran yang dapat penulis sampaikan pada PT. BPRS Harta Insan Karimah Kantor Cabang Surakarta yaitu penataan kursi pada ruang tunggu lebih diperhatikan, agar ruangan tidak terlihat sempit. Sehingga pada waktu menunggu proses transaksi, nasabah lebih merasa nyaman.

**Kata kunci : pelayanan prima (*Excellent Service*), kepuasan nasabah**

## **ABSTRACT**

### **"CUSTOMER SATISFACTION LEVEL TOWARDS THE EXCELLENT SERVICE ON PT.BPRS HARTA INSAN KARIMAH SURAKARTA'S BRANCH OFFICE"**

**SEPTYAS DWI ASTUTI**

**F3613060**

The strictness competition in the banking world nowadays not only happens in the scope of products variety and pricing, but also occurs in the services competition of the bank. Banking business is a business that operates in the field of services. Therefore, in giving the services, banks should be able to serve their customers optimally. Excellent Service is a service that serving the needs of customers as best as possible.

The purpose of this study is to investigate the application of excellent service's program at PT. BPRS Harta Insan Karimah Surakarta's Branch Office and how is the level of customer satisfaction towards the excellent service at PT. BPRS Harta Insan Karimah Surakarta's Branch Office. This study used descriptive design that aimed to describe the facts or characteristics of a particular population factually and accurately. Data collection techniques which is used in this study are through internships, observation, sampling, documentation, questionnaire, interview, and literature study.

PT. BPRS Harta Insan Karimah Surakarta's Branch Office is not only applying the Five Pillars of the Company but also the company's work culture as well as the value that was contained in there as the basis to run the banking activities. As for the suggestions that writers can convey to PT. BPRS Harta Insan Karimah Surakarta's Branch Office is the arrangement of chairs in the waiting room need more attention to make the room won't look too narrow. So it can make the customer feel more comfortable while waiting the transaction process.

**Keywords : Excellent Service, Customer Satisfaction**

## **HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Tugas Akhir dengan judul :

**“TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PRIMA  
PADA PT. BPRS HARTA INSAN KARIMAH KANTOR CABANG  
SURAKARTA”**

Disusun oleh:

Nama : Septyas Dwi Astuti

NIM : F3613060

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program DIII Keuangan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, Maret 2016

Dosen Pembimbing

Nurul Istiqomah, SE,M.Si

NIK. 198006012005012021

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan judul :

**“TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PRIMA  
PADA PT. BPRS HARTA INSAN KARIMAH KANTOR CABANG  
SURAKARTA”**

Telah disetujui dan diterima oleh dosen penguji Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta. Guna melengkapi tugas – tugas dan memenuhi syarat memperoleh gelar Ahli Madya Progam Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, 15 Maret 2016

Penguji

1. Nurul Istiqomah, S.E, M.Si

NIP. 198006012005012021

2. Dewi Ismoyowati, S.E, M.Ev, Dev

NIP. 1986112920130201

## **MOTTO & PERSEBAHAN**

### **MOTTO :**

If You Experience Defeat Don't Desperate But Take The Experience To Blaze Your  
Consciousness For Combate

### **Persembahan :**

Tugas Akhir ini dipersembahkan kepada Bapak dan Ibu Saya tercinta

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah hirobill alamin

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia – Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan baik yang berjudul : “TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PRIMA PADA PT. BPRS HARTA INSAN KARIMAH KANTOR CABANG SURAKARTA”

Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya Keuangan dan Perbankan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Nurul Istiqomah, SE,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi bimbingan dan pengarahan.
2. Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Sebelas Maret Surakarta.
3. Drs. Kresno Sarosa Pribadi, M.Si selaku Ketua Jurusan Program Studi DIII Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Linggar Ikhsan Nugroho SE, M.Ec. Dev, selaku Dosen Pembimbing Akademis.
5. Bapak dan Ibu Dosen Diploma III Keuangan dan Perbankan UNS yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
6. Seluruh karyawan PT. BPRS Harta Insan Karimah Kantor Cabang Surakarta.
7. Kedua orang tua penulis yang menjadi semangat utama dalam mengerjakan tugas akhir.
8. Satrio Hakim Prayoga Amd, yang telah memberikan motivasi.

9. Teman–teman DIII Keuangan dan Perbankan 2013 terimakasih atas pertemanan yang telah dijalin selama ini.
10. Semua pihak yang telah memberi bantuan kepada penulis sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya atas segala kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis mengharapkan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak – pihak yang membutuhkan.

Surakarta, 15 Maret 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO &amp; PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Metodologi Penelitian .....	6
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Bank .....	10



1. Pengertian Bank.....	10
2. Jenis – Jenis Bank.....	11
3. Fungsi Bank di Indonesia.....	15
4. Kegiatan Bank .....	17
<b>B. Bank Perkreditan Rakyat Syariah .....</b>	<b>19</b>
1. Pengertian BPRS .....	19
2. Sejarah Perkembangan BPRS.....	20
3. Tujuan Pendirian BPRS.....	23
4. Kegiatan Usaha BPRS.....	25
5. Pendirian BPRS .....	26
<b>C. Pelayanan Prima.....</b>	<b>28</b>
1. Pengertian Pelayanan Prima.....	28
2. Tujuan Pelayanan Prima .....	30
3. Indikator Pelayanan Prima .....	31
<b>D. Kepuasan Nasabah.....</b>	<b>32</b>
1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	32
2. Ukuran Kepuasan Nasabah.....	32
3. Faktor – Faktor Kepuasan Nasabah.....	34
<b>III. PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
<b>A. Gambaran umum.....</b>	<b>36</b>
1. Sejarah Singkat PT.BPRS HIK .....	36
2. Sejarah Singkat PT.BPRS HIK Surakarta .....	38
3. Profil PT.BPRS HIK Surakarta .....	39
4. Produk PT.BPRS HIK Surakarta .....	48
<b>B. Pembahasan .....</b>	<b>53</b>

1. Penerapan Progam Pelayanan Prima Pada PT.BPRS Harta Insan Karimah Kantor Cabang Surakarta .....	53
2. Hasil Pembahasan Mengenai Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pada PT. BPRS Harta Insan Karimah Kantor Cabang Surakarta .....	62
<b>IV. PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>74</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>75</b>

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
3.1	<i>Equivalent Rate</i> Produk Penghimpun Dana Perusahaan Tahun 2015.....	40
3.2	Laporan Keuangan Perusahaan Tahun 2015.....	41
3.3	Nilai dan Budaya Kerja Perusahaan.....	55
3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
3.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	64
3.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	65
3.7	Prosentase Kuesioner Penerapan Pelayanan Prima Pada PT. BPRS HIK Surakarta Tahun 2016.....	66

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>		<b>Halaman</b>
<b>2.1</b>	Fungsi Bank.....	16
<b>3.2</b>	Struktur Organisasi BPRS HIK Surakarta.....	42

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Pernyataan Tugas Akhir
- Lampiran 2 Surat Keterangan Magang
- Lampiran 3 Surat Keterangan Nilai Magang
- Lampiran 4 Daftar Kegiatan Magang
- Lampiran 5 Daftar Hadir Magang
- Lampiran 6 Contoh Lembar Kuesioner
- Lampiran 7 Brosur PT.BPRS Harta Insan Karimah Kantor Cabang Surakarta
- Lampiran 8 Slip Penarikan dan Aplikasi Kiriman Uang